



PAOLA BIANCHI

CUSTOMER SERVICE | BACK OFFICE COMMERCIALE

Percorso professionale caratterizzato da ampia esperienza nel **Customer Service** e nel **Back Office Commerciale**. Interfaccia diretta con **clienti Italia ed estero**. Mi caratterizza l'**affidabilità** e la **determinazione** nel raggiungimento della soddisfazione del cliente finale. **ATTUALMENTE IN NASPI**



Via F. Cilea, 56.
20151 Milano



333/6284397



pbipaulao8@gmail.com

Skype:

pbipaulao8@gmail.com

LinkedIn:

linkedin.com/in/bianchipaola/

COMPETENZE

- Buona capacità di interfaccia con clienti e dipartimenti interni
- Gestione ed elaborazione ordini
- Fatturazione
- Recupero crediti
- Gestione reclami
- Gestione trasporti, incoterms
- Previsioni volumi di vendita
- Gestione costi giacenze magazzino
- Problem Solving
- SAP

ESPERIENZA PROFESSIONALE

OPERA SAN FRANCESCO. Milano

2020 – Ottobre 2020

Presso Ambulatorio di Via Antonello da Messina. Contratto a Tempo Determinato

Customer Care

Attività

- ✚ accoglienza e registrazione pazienti
- ✚ elaborazione impegnative per visite mediche e prenotazione appuntamenti
- ✚ controllo documenti personali e accompagnamento presso sala triage

ELOPAK S.p.A. Rho (MI)

1992 – 2019

Azienda multinazionale norvegese del settore Packaging.

Fatturato: 14 Mio. Dipendenti: 10

Back Office Commerciale / Customer Service

2000 – 2019

Riporto diretto: responsabile Customer Service

Attività

- ✚ Inserimento e controllo ordini clienti
- ✚ Organizzazione e gestione documentazione trasporti ruota e mare
- ✚ Gestione reclami
- ✚ Gestione rapporti con stabilimento produttivo estero per avanzamento ordini
- ✚ Interfaccia diretta con clienti: evoluzione ordine, invio tempistiche di produzione, gestione scorte, riordini, eventuali problematiche ed emergenze
- ✚ Inserimento condizioni cliente e calcolo mensile dei ratei degli sconti
- ✚ Preparazione previsioni volumi vendita mensili/annuali
- ✚ Controllo fatture intercompany
- ✚ Fatturazione ordini
- ✚ Gestione costi di deposito magazzino e relativa fatturazione
- ✚ Emissioni e gestione di note di credito
- ✚ Gestione lettere di credito
- ✚ Recupero crediti
- ✚ Interfaccia tra dipartimento marketing del cliente e stabilimento estero per la produzione del packaging di prodotto
- ✚ Elaborazione preventivi e relativa fatturazione

Principali Risultati

- ▲ Importante risparmio per l'azienda in termini di **costi di trasporto** merce trovando alternative più vantaggiose (riempimento camion, accorpamento date di consegna, negoziazione prezzi)
- ▲ Creazione di nuovo glossario sigle con il dettaglio dei componenti di ogni singolo codice prodotto per la loro tracciabilità.
- ▲ **Fidelizzazione clienti**: gestione dei clienti più importanti per l'azienda

Alcuni clienti gestiti

Gruppo Parmalat/Lactalis, Centrale latte di Roma, Granarolo, Ariete Fattoria Latte Sano, Latte di Montagna Alto Adige, Campo dei Fiori, Ortogel, Zuegg, Mandara.

Nata a Milano
13 Febbraio 1969

FORMAZIONE

Diploma di Operatore
Commerciale.
Istituto Lombardini.
Milano
1990

LINGUE

Inglese: buono

Assistente Segreteria / Servizi Generali

1992 – 2000

Riporto diretto: Responsabile Servizi Generali

Attività

- Centralinista
- Smistamento posta/fax
- Gestione scorte cancelleria/materiale per mensa/toner e riordini
- Gestione fornitori
- Supporto alla gestione parco auto aziendale: gestione tagliandi/rapporti con officine, schede carburanti, invio sinistri ad assicurazioni)
- Acquisto e gestione regalistica natalizia a clienti (emissione bolle e bollettini postali, trasporti con corrieri), gestione mailing per invio auguri
- Supporto organizzazione eventi
- Supporto agli altri reparti aziendali
- Gestione contratti manutenzione attrezzature ufficio e attrezzature sicurezza

Principali Risultati

- Ottenimento riduzione costi aziendali per i prodotti di cancelleria tramite negoziazione con fornitori

INELPRO SRL. Milano

1991 – 1992

Piccola azienda familiare italiana settore elettrico.

Centralinista

Riporto diretto: proprietà

Attività

- Centralino
- Eventuali pagamenti in banca
- Riporto prima nota al commercialista

SEFIN SRL. Milano

1990 – 1991

Azienda italiana di consulenza in ambito finanziario con sede a Roma e Milano.

Centralinista

Riporto diretto: segretaria AD

Attività

- Centralino
- archiviazione
- fax / fotocopie